訪問介護

重要事項説明書

訪問介護事業所

訪問介護　シーエヌシー

重要事項説明書（訪問介護）

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている指定生活援助型訪問サービスについて、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を、説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

１　指定訪問介護サービスを提供する事業者について

事業者名称	株式会社　シーエヌシー
代表者氏名	橘　健一
本社所在地 （連絡先及び電話番号等）	〒546-0031　大阪府大阪市東住吉区田辺3丁目22番12号 TEL　06-4399-5055　　FAX　06-4399-5066
法人設立年月日	平成　14年5月に設立

法人が所有する事業所の種類　　居宅支援事業所　訪問看護事業所　住宅型有料老人ホーム

２　利用者に対してのサービス提供を実施する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	訪問介護シーエヌシー
介護保険指定事業所番号	大阪市指定 2770802755
事業所所在地	〒546-0031　大阪府大阪市東住吉区田辺3丁目22番12
連絡先 相談担当者名	TEL　06-6627-2011　FAX　06-4399-5066 訪問介護　管理者　木村　優香
事業所の通常の事業の実施地域	大阪市住吉区　大阪市東住吉区　大阪市生野区　大阪市阿倍野区　大阪市平野区　大阪市天王寺区

※上記以外でもサービスを実施する場合があります。

※上記地域以内では交通費はサービスに含まれています。

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	要介護状態にある利用者様に対し、指定訪問介護の円滑な運営管理を図るとともに、利用者様の意思及び人格を尊重し、利用者様の立場に立った適切な指定訪問介護の提供を確保することを目的とします。
運営の方針	【指定訪問介護】 利用者様が要介護状態となった場合においても、可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるように配慮して、身体介護その他の生活全般にわたる援助を行っていきます。

自己評価の実施状況　　年１回

研修の実施状況　　年４回

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月～土曜日（祝祭日及び12/31～1/3を除く）
営業時間	8：30～17：00

(4)サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	365 日
サービス提供時間	０時００分～２４時００分

(5)事業所の職員体制

管理者	訪問介護管理者　　木村　優香

職	職　務　内　容	人員数
管理者	1　従業者及び業務の管理を、一元的に行います。 2　従業者に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。	常　勤　1名
サービス提供責任者	1　指定訪問介護の利用の申込みに係る調整を行います。 2　訪問介護計画の作成並びに利用者等への説明を行い同意を得ます。 3　利用者へ訪問介護計画を交付します。 4　指定訪問介護の実施状況の把握及び訪問介護計画の変更を行います。 5　利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握します。 6　サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者と連携を図ります。 7　訪問介護員等に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達します。 8　訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 9　訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理を実施します。 10　訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 11　その他サービス内容の管理について必要な業務を実施します。	常　勤　2名 非常勤　0名
訪問介護員	1　訪問介護計画に基づき、日常生活を営むのに必要な指定訪問介護のサービスを提供します。 2　サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けることで介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービス提供します。 3　サービス提供後、利用者の心身の状況等について、サービス提供責任者に報告を行います。 4　サービス提供責任者から、利用者の状況についての情報伝達を受けます。	常　勤　16名 非常勤　5名
事務職員	介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	常　勤　　名 非常勤　1名

３　提供するサービスの内容及び費用について

(1) 提供するサービスの内容について

訪問介護計画書に基づき、次のサービスの項目について、訪問介護サービスを実施いたします。

サービス区分と種類		サ　ー　ビ　ス　の　内　容
訪問介護計画の作成		利用者に係る居宅介護支援事業者が作成した居宅サービス計画（ケアプラン）に基づき、利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めた訪問介護計画を作成します。
事前チェック記録など		●顔色・発汗の観察記録など　●環境整備 ●助言相談・話し相手・記録など
身体介護	食事介助	食事の介助を行います。 ●全介助　●一部介助　●食事量・食事内容の観察記録 ●水分補給・量の記録　●刻み食・つぶし食
	入浴介助	入浴（全身浴・部分浴）の介助や清拭（身体を拭く）、洗髪などを行います。 ●　全身浴（入浴・部分）●部分浴（手・足・陰部・臀部） ●清拭（全身・部分）●洗髪
	排泄介助	排泄の介助、おむつ交換を行います。 ●　トイレ介助　●ポータブルトイレ介助　●尿器介助 ●パット介助 ●　おむつ交換　●排尿・排便の回数・性状の観察記録
	特段の専門的配慮をもって行う調理	医師の指示に基づき、適切な栄養量及び内容を有する特別食（腎臓病食、肝臓病食、糖尿病食、胃潰瘍食、貧血食、膵臓病食、脂質異常症食、痛風食、嚥下困難者のための流動食、経管栄養のための濃厚流動食及び特別な場合の検査食（単なる流動食及び軟食を除く））の調理を行います。
	更衣介助	上着、下着の更衣の介助を行います。　●更衣介助
	身体整容	日常的な行為としての身体整容を行います。 ●洗面　●口腔ケア　●整容　●爪切り（手・足）
	体位変換	床ずれ予防のための、体位変換を行います。 ●体位変換
	移動･移乗介助	室内の移動、車いす等へ移乗の介助を行います。 ●移動・移乗介助
	服薬介助	配剤された薬の確認、服薬のお手伝い、服薬の確認を行います。 ●服薬介助　●服薬確認
	自立生活支援のための見守り的援助	○利用者と一緒に手助けしながら行う調理（安全確認の声かけ、疲労の確認を含む。）を行います。●ともに行う調理 ○入浴、更衣等の見守り（必要に応じて行う介助、転倒予防のための声かけ、気分の確認などを含む。）を行います。 ○ベッドの出入り時など自立を促すための声かけ（声かけや見守り中心で必要な時だけ介助）を行います。 ○排泄等の際の移動時、転倒しないように側について歩きます。（介護は必要時だけで、事故がないように常に見守る。） ○車いすでの移動介助を行って店に行き、利用者が自ら品物を選べるよう援助します。ともに行う買物 ○洗濯物をいっしょに干したりたたんだりすることにより自立支援を促すとともに、転倒予防等のための見守り･声かけを行います。　●ともに行う家事 ○認知症高齢者の方と一緒に冷蔵庫の中の整理を行い、生活歴の喚起を促します。 ●　入浴･更衣･移動時等の自立への声掛けと安全の見守り ●　意欲･関心の引き出し

生活援助	買物	利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。 ● 日常品等の買物 ●薬の受取り ●通所準備
	調理	利用者の食事の用意を行います。 ●一般的な調理 ●配下膳 ●後片づけ
	掃除	利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。 ● 居室・寝室・台所・トイレ・ポータブルトイレ 浴室・廊下・階段 ● ゴミ出し ●準備・後片づけ ●シーツ交換 ● ﾍﾞｯﾄメイク ●布団干し ● その他（衣類の整理・被服の修繕など） ● その他（ ）
	洗濯	利用者の衣類等の洗濯を行います。 ●洗濯 ●乾燥（物干し）●取入れ収納 ●アイロン ●その他（ ）

※総合支援サービスは身体介護・生活介護の区分なしに要支援の程度毎に月単位の定額費用でサービスを提供いたします。

⑵ 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

① 医療行為
② 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
③ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
④ 利用者の同居家族に対するサービス提供
⑤ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供（大掃除、庭掃除など）
⑥ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
⑦ 身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）
⑧ その他利用者又は家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為
⑨ 商品の販売…農作業等の生業の援助的な行為
⑩ 直接、本人の日常生活の援助に属さないと判断される行為

⑶ サービス利用に関する留意事項

１.サービス提供を行なう訪問介護員

サービス提供にあたっては、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供します。

２.訪問介護員の交替

①利用者からの交替の申し出

選任された訪問介護員の交替を希望する場合には、当該訪問介護員が業務上不適切と認められる事情、その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して訪問介護員の交替を申し出ることができます。但し、利用者からの特定の訪問介護員の指定はできません。

②事業所からの訪問介護員の交替

事業所の都合により、訪問介護員を交代することがあります。

訪問介護員を交代する場合は、利用者およびそのご家族等に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮するものとします。

３. サービス実施時の留意事項

①定められた業務以外の禁止

ご契約者はサービスの内容で定められたサービス以外の業務を事業者に依頼することはできません。

②サービスの実施に関する指示・命令

サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業者が行ないます。

但し、事業者はサービスの実施にあたって利用者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

4. サービス内容の変更

サービス当日に、利用者の体調等の理由で予定していたサービスの実施ができない場合には、サービス内容の変更を行ないます。その場合、事業者は、変更したサービスの内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

※公共交通機関、一般のタクシーを利用する外出介助については身体介護の移動介助サービスになります。

※サービスの提供にあたっては、利用者の要介護状態の軽減もしくは悪化の防止となるよう適切にサービスを提供します。

※サービスの提供は懇切丁寧に行ない、わかりやすいように説明します。もし、わからないことがあってもいつでも担当職員にご質問ください。

⑷ 提供するサービスの利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）について

区分	サービス提供時間数 / サービス提供時間帯	20分未満（単位数179）		20分以上30分未満（単位数268）		30分以上1時間未満（単位数426）		1時間以上30分を増すごと（単位数624+90）	
		利用料	利用者負担額（1割）（2割）（3割）	利用料	利用者負担額（1割）（2割）（3割）	利用料	利用者負担額（1割）（2割）（3割）	利用料	利用者負担額（1割）
身体介護	昼間（午前8時～午後6時）	1,990円	199円 398円 597円	2980円	298円 596円 894円	4,737円	474円 948円 1422円	6、938円に1,000円を加算	694円に100円を加算
	早朝（午前6時～午前8時） 夜間（午後6時～午後10時）	2490円	249円 499円 748円	3,736円	374円 748円 11121円	5,915円	592円 1184円 1775円	8,672円に1,250円を加算	868円に125円を加算
	深夜（午後10時～午前6時）	3,002円	301円 601円 901円	4,481円	449円 897円 1345円	7,105円	711円 1421円 2132円	10,407円に1,500円を加算	1041円に150円を加算

身体介護に引続き生活援助を行った場合
所要時間が 20 分から起算して 25 分を増すごとに、＋722 円（利用者負担額 72 円）。但し、2,166 円（利用者負担額 216 円）を限度とする。

	サービス提供時間数 / サービス提供時間帯			20 分以上 45 分未満（単位数 197）		45 分以上（単位数 246）		
生活援助	昼間			2,190円	219円	2,735円	274円	
	早朝・夜間			2,737円	274円	3,418円	343円	
	深夜			3,285円	329円	4,102円	411円	

※ サービス提供時間数は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、居宅サービス計画及び訪問介護計画に位置付けられた時間数（計画時間数）によるものとします。なお、計画時間数とサービス提供時間数が大幅に異なる場合は、利用者の同意を得て、居宅サービス計画の変更の援助を行うとともに訪問介護計画の見直しを行います。

※ 利用者の心身の状況等により、１人の訪問介護員よるサービス提供が困難であると認められる場合で、利用者の同意を得て２人の訪問介護員によるサービス提供を行ったときは、上記金額の２倍になります。

※ 要介護度が４又は５の利用者の場合であって、通院等のための乗車又は降車の介助を行うことの前後に連続して、相当の所要時間(20～30 分程度以上)を要し、かつ手間のかかる身体介護を行う場合には、「身体介護」の介護報酬を算定します。
例えば、乗車の介助の前に連続して、寝たきりの利用者の更衣介助や排泄介助をした後、ベッドから車いすへ移乗介助し、車いすを押して自動車へ移動介助する場合などです。

※ 要介護度が１～５の利用者であって、通院等のための乗車又は降車の介助の前後において、居宅における外出に直接関係しない身体介護(例：入浴介助、食事介助など)に 30 分～1 時間以上を要し、かつ当該身体介護が中心である場合には、通算して「身体介護」を算定します。

※ サービス提供責任者に介護職員初任者研修課程修了者(ヘルパー２級課程修了者)を配置する事業所は、上記金額の 70/100 となります。

※ 当事業所と同一建物若しくは同一の敷地内若しくは隣接する敷地内の建物に居住する利用者又は当事業所における一月当たりの利用者が 20 人以上居住する建物の利用者にサービス提供を行った場合は、上記金額の 90/100 となります。
同一の敷地内若しくは隣接する建物とは、当該事業所と構造上、外形上、一体的な建築物及び同一敷地内並びに隣接する敷地にある建築物のうち効率的なサービス提供が可能なものを言います。
同一の建物に 20 人以上居住する建物とは、前記に該当するもの以外で当事業所の利用者が 20 人以上居住する建物を言います。
（養護老人ホーム、軽費老人ホーム、有料老人ホーム、サービス付高齢者向け住宅に限る。）

介護保険を利用する場合の自己負担額は、負担割合証に記載されている負担割合です。
ただし、介護保険の限度額を超えた部分にかかるサービスは、全額自己負担になります。

※ 朝（6：00～8：00）夜間（18：00～22：00）は 25%割り増し、深夜（22：00～6：00）は 50%割り増しになります。

※ 上記の時間数は実際のサービス提供時間ではなく、居宅サービス計画に定める時間数によるものとします。

※ やむを得ない事情で、2 人の訪問介護員でサービスを実施した場合は、利用者の同意の上、2 人分料金をいただきます。

	★2 加　　算	利用料	利用者 負担額	算　定　回　数　等
要介護度による区分なし	特 定 事 業 所 加 算	（Ⅰ）所定単位数の 20/100 （Ⅱ）所定単位数の 10/100	左記の１割	１回当たり
	緊 急 時 訪 問 介 護 加 算	1,112 円	112 円	１回の要請に対して１回
	初　　回　　加　　算	2,224 円	223 円	初回のみ
	中山間地域等における小規模事業所加算	所定単位数の 10/100	左記の１割	１回当たり
	中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算	所定単位数の 5/100	左記の１割	１回当たり
	生 活 機 能 向 上 連 携 加 算	1,112 円	112 円	１月当たり
	介 護 職 員 処 遇 改 善 加 算	Ⅰ）イ所定単位数の 270/1000 （Ⅰ）ロ所定単位数の 287/1000 （Ⅱ）イ所定単位数の 249/1000 （Ⅱ）ロ所定単位数の 266/1000 （Ⅲ）所定単位数の 207/1000 （Ⅳ）所定単位数の 170/1000	左記の１割	基本サービス費に各種加算減算を加えた総単位数（所定単位数）

※ 特定事業所加算は、サービスの質の高い事業所を積極的に評価する観点から、人材の質の確保や介護職員の活動環境の整備、重度要介護者への対応などを行っている事業所に認められる加算です。
※ 緊急時訪問介護加算は、利用者やその家族等からの要請を受けて、サービス提供責任者が介護支援専門員と連携を図り、介護支援専門員が必要と認めたときに、訪問介護員等が居宅サービス計画にない指定訪問介護（身体介護）を行った場合に加算します。
※ 初回加算は、新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、初回に実施した指定訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が、自ら指定訪問介護を行う場合又は他の訪問介護員等が指定訪問介護を行う際に同行訪問した場合に加算します。
※ 中山間地域等における小規模事業所加算は、サービスを提供する訪問介護事業所が次の地域にあり、１月当たりの延訪問回数(前年度の平均延訪問回数)が 200 回以下の事業所である場合に、利用者の同意を得て加算します。
　中山間地域等：千早赤阪村の全域、太子町の一部(山田)、能勢町の一部(東郷、田尻、西能勢)
※ 中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算は、下記の地域に居住している利用者に対して、通常の事業の実施地域を越えて、指定訪問介護を行った場合に加算します。なお、当該加算を算定する場合は、通常の事業の実施地域を越える場合の交通費は徴収しません。
　中山間地域等：千早赤阪村の全域、太子町の一部(山田)、能勢町の一部(東郷、田尻、西能勢)
※ 生活機能向上連携加算は、利用者に対して指定訪問リハビリテーション事業所又は通所リハビリテーション事業所の理学療法士等が指定訪問リハビリテーション又は通所リハビリテーションを行った際に、サービス提供責任者が同行する等し当該理学療法等と利用者の身体の状況等の評価を共同して行った場合に加算します。
※ 介護職員処遇改善加算は、介護職員の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取組みを行う事業所に認められる加算です。
※ 中山間地域等における小規模事業所加算・中山間地域に居住する者へのサービス提供加算・介護職員処遇改善加算は、区分支給限度基準額の対象外となります

◎1 単位を 11.12 円として計算しています。

※ （利用料について、事業者が法定代理受領を行わない場合）上記に係る利用料は、全額をいったんお支払いただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住まいの市区町村に居宅介護サービス費の支給（利用者負担額を除く）申請を行ってください。

◇ 保険給付として不適切な事例への対応について

⑴ 次に掲げるように、保険給付として適切な範囲を逸脱していると考えられるサービス提供を求められた場合は、サービス提供をお断りする場合があります。

① 「直接本人の援助」に該当しない行為

主として家族の利便に供する行為又は家族が行うことが適当であると判断される行為

- 利用者以外のものに係る洗濯、調理、買い物、布団干し
- 主として利用者が使用する居室等以外の掃除
- 来客の応接（お茶、食事の手配等）
- 自家用車の洗車・清掃 等

② 「日常生活の援助」に該当しない行為

訪問介護員が行わなくても日常生活を営むのに支障が生じないと判断される行為

- 草むしり
- 花木の水やり
- 犬の散歩等ペットの世話 等

日常的に行われる家事の範囲を超える行為

- 家具・電気器具等の移動、修繕、模様替え
- 大掃除、窓のガラス磨き、床のワックスがけ
- 室内外家屋の修理、ペンキ塗り
- 植木の剪定等の園芸
- 正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理 等

⑵上記におけるサービスのご利用をなさらず、当事業所におけるサービスをご希望される場合は、別途契約に基づく介護保険外のサービスとして、利用者の全額自己負担によってサービスを提供することは可能です。なおその場合は、介護予防サービス計画等の策定段階における利用者の同意が必要となることから、介護予防支援事業者等に連絡し、介護予防サービス計画等の変更の援助を行います。

⑶ 保険給付の範囲外のサービス利用をご希望される場合は、居宅介護支援事業者又は市区町村に連絡した上で、ご希望内容に応じて、配食サービス等の生活支援サービス、特定非営利活動法人（ＮＰＯ法人）などの住民参加型福祉サービス、ボランティアなどの活用のための助言を行います。

４　その他の費用について

<table>
<tr><td></td><td colspan="2">利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、移動に要した交通費の実費（公共交通機関等の交通費）を請求いたします。</td></tr>
<tr><td rowspan="4">② キャンセル料</td><td colspan="2">サービスの利用をキャンセルされる場合、キャンセルの連絡をいただいた時間に応じて、下記によりキャンセル料を請求いたします。</td></tr>
<tr><td>前日までのご連絡の場合</td><td>キャンセル料は不要です</td></tr>
<tr><td>当日 9：00 までにご連絡の場合</td><td>キャンセル料は不要です。</td></tr>
<tr><td>訪問するまでにご連絡のない場合</td><td>当該基本料金の 50%</td></tr>
<tr><td colspan="3">※ただし、利用者の病状の急変や急な入院等の場合には、キャンセル料は請求いたしません。</td></tr>
<tr><td colspan="2">③ サービス提供に当たり必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用</td><td>利用者の別途負担となります。</td></tr>
<tr><td colspan="2">④ 通院･外出介助における訪問介護員等の公共交通機関等の交通費</td><td>実費相当を請求いたします。</td></tr>
</table>

※ただし、利用者の急な病変、急な入院等の場合にはいただきません。

５　利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）
その他の費用の請求及び支払い方法について

① 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の請求方法等	ア　利用料利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。 イ　上記に係る請求書は、毎回のサービス提供の明細書を添えて利用者あてにお渡しします。

② 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の支払い方法等	ア　サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合のうえ、利用月の翌月末日までに下記のいずれかの方法でお支払いください。 (1)現金払い (2)その他 イ　お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いします。（医療費控除の還付請求の際に必要となることがあります。）

※ 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から 3 ヶ月以上遅延し、さらに支払いの督促から 10 日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

※

6　サービスの提供に当たって

(1) サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業者にお知らせください。

(2) 利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、居宅介護支援が利用者に対して行われていない等の場合であって、必要と認められるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する 30 日前にはなされるよう、必要な援助を行います。

(3) 利用者に係る居宅介護支援事業者が作成する「居宅サービス計画（ケアプラン）」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、指定訪問介護の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した「訪問介護計画」を作成します。なお、作成した「訪問介護計画」は、利用者又は家族にその内容の説明を行い、同意を得た上で交付いたしますので、ご確認いただくようお願いします。

(4) サービス提供は「訪問介護計画」に基づいて行います。なお、「訪問介護計画」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。

(5) 訪問介護員等に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業者が行います。実際の提供に当たっては、利用者の心身の状況や意向に充分な配慮を行います。

7　虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

(1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	木村　優香

(2) 成年後見制度の利用を支援します。

(3) 苦情解決体制を整備しています。

(4) 従業者に対する虐待防止を啓発･普及するための研修を実施しています。

(5) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を設立します。

(6) 虐待の防止のための指針を作成します。

８　身体拘束について

事業者は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、次に掲げることに留意して、必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体拘束を行った日時、理由及び態様等についての記録を行います。

また事業者として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

(1) 緊急性‥‥‥直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限ります。

(2) 非代替性‥‥身体拘束以外に、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限ります。

(3) 一時性‥‥‥利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。

９　秘密の保持と個人情報の保護について

① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について	ア　事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療･介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。 イ　事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく､第三者に漏らしません。 ウ　また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。 エ　事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため､従業者である期間及び従業者でなくなった後においても､その秘密を保持するべき旨を､従業者との雇用契約の内容とします。
② 個人情報の保護について	ア　事業者は､利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いません。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。 イ　事業者は､利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し､また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。 ウ　事業者が管理する情報については､利用者の求めに応じてその内容を開示することとし､開示の結果、情報の訂正、追加又は削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）

１０　緊急時の対応について

サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する緊急連絡先（家族・ケアマネージャー）等にも連絡します。

主治医：

家族等連絡先：

１１　事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定訪問介護の提供により事故が発生した場合は、市区町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する指定訪問介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	東京海上日動火災保険株式会社
保険名	超ビジネス保険
補償の概要	施設・事業活動遂行事故・管理下財物事故

１２　身分証携行義務

訪問介護員等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又は利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

１３　心身の状況の把握

指定訪問介護の提供に当たっては、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

１４　居宅介護支援事業者等との連携

⑴ 指定訪問介護の提供に当たり、居宅介護支援事業者及び保健医療サービス又は福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。

⑵ サービス提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「訪問介護計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者に速やかに送付します。

⑶ サービスの内容が変更された場合又はサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面又はその写しを速やかに居宅介護支援事業者に送付します。

１５　サービス提供の記録

⑴ 指定訪問介護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容等について記録を行い、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。また、利用者の確認を受けた後は、その控えを利用者に交付します。

⑵ 上記のサービス提供記録は、サービスの提供の日から５年間保存します。

⑶ 利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。

１６　業務継続計画の策定等

⑴ 感染症に係る業務継続計画及び災害に係る業務継続計画を作成します。

⑵ 感染症及び災害に係る研修を定期的（年１回以上）に行います。

⑶ 感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるよう、訓練を実施します。

１７　衛生管理等

⑴ 感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会を設立します。

⑵ 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を作成します。

⑶ 感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を実施します。

⑷ 訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。

⑸ 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。

１８　カスタマーハラスメント（カスハラ）に関する対応について

当事業所では、職員が安全かつ安心して訪問介護サービスを提供できるよう、以下のような「カスタマーハラスメント（カスハラ）」に該当する行為が確認された場合、サービスの見直しや中止を含む対応を行うことがあります。

カスタマーハラスメントとは、以下のような不適切な言動を指します：

- 暴言・威圧的な言動・人格否定（例：「使えない」「辞めろ」などの侮辱）
- 執拗なクレームや不当な要求
- プライベートへの過干渉・詮索・接触の強要
- セクシュアルハラスメントに該当する言動
- 肉体的暴力や物を投げる・壊す等の行為

これらの行為が継続的または重大であると判断した場合には、サービス提供の一時停止、契約の見直し、関係機関への相談・通報などの措置を講じることがあります。

ご利用者さま・ご家族さまには、相互の信頼関係のもと、安心・安全なサービス提供にご協力いただきますようお願い申し上げます。

１９　指定訪問介護サービス内容の見積もりについて

〇 このサービス内容の見積もりは、あなたの居宅サービス計画に沿って、事前にお伺いした日常生活の状況や利用の意向に基づき作成したものです。

⑴　サービス提供責任者（訪問介護計画を作成する者）

氏　名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿（連絡先：　　）

⑵　提供予定の指定訪問介護の内容と利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）

曜日	訪問時間帯	サービス区分・種類	サービス内容	介護保険適用の有無	利用料	利用者負担額

月					円	円
火						
水						
木						
金						
土						
日						
１週当たりの利用料、利用者負担額（見積もり）合計額					円	円

(3)　その他の費用

① 交通費の有無	
② キャンセル料	
③ サービス提供に当たり必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用	
④ 通院・外出介助における訪問介護員等の公共交通機関等の交通費	

(4)　１ヶ月当たりのお支払い額（利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）とその他の費用の合計）の目安

お支払い額の目安	

※ ここに記載した金額は、この見積もりによる概算のものです。実際のお支払いは、サービス内容の組み合わせ、ご利用状況などにより変動します。

※ この見積もりの有効期限は、説明の日から１ヶ月以内とします。

２０　サービス提供に関する相談、苦情について

(1)　苦情処理の体制及び手順

①　提供した指定訪問介護に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。（下表に記す【事業者の窓口】のとおり）

②　相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。

●利用者からの相談又は苦情等に対する常設の連絡先、担当者の設置をしている。

●円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順を設けている。

●事業所において処理しえない内容についても、行政窓口等の関係機関との協力により適切な対応方法を利用者の立場にたって検討し、対処する。

(2)　苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 訪問介護　シーエヌシー 管理者　木村　優香	所在地：大阪市東住吉区田辺 3 丁目 22 番 12 号 ＴＥＬ　06-6627-2011　ＦＡＸ　06-4399-5066 受付時間　平日 9：00～17：00（月～土） 年末年始除く

【東住吉区役所保険者の窓口】 介護保険担当窓口	所在地：大阪市東住吉区東田辺1丁目13番4号 ＴＥＬ　06-4399-9859　ＦＡＸ 受付時間　9：00～17：30　（月～金） 土日祝、年末年始除く
【住吉区役所保険者の窓口】 介護保険担当窓口	所在地：大阪市住吉区南住吉3丁目15番55号 ＴＥＬ　06-6694-9859　ＦＡＸ 受付時間　9：00～17：30　（月～金） 土日祝、年末年始除く
【生野区役所保険者の窓口】 介護保険担当窓口	所在地：大阪市生野区勝山南3丁目1番19号 ＴＥＬ　06-6715-9859　ＦＡＸ 受付時間　9：00～17：30　（月～金） 土日祝、年末年始除く
【阿倍野区役所保険者の窓口】 介護保険担当窓口	所在地：大阪市阿倍野区文の里1丁目1番40号 ＴＥＬ　06-6622-9859　ＦＡＸ 受付時間　9：00～17：30　（月～金） 土日祝、年末年始除く
【平野区役所保険者の窓口】 介護保険担当窓口	所在地：大阪市平野区背戸口3丁目8番19号 ＴＥＬ　06-4302-9859　ＦＡＸ 受付時間　9：00～17：30　（月～金） 土日祝、年末年始除く
【天王寺区役所保険者の窓口】 介護保険担当窓口	所在地：大阪市天王寺区真法院町20番33号 ＴＥＬ　06-6774-9986　　ＦＡＸ 受付時間　9：00～17：30　（月～金） 土日祝、年末年始除く
【市役所の窓口】 大阪市福祉局高齢施策部介護保険課 （指定・指導グループ）	大阪市中央区船場中央３丁目１番7-331 電話：06-6241-6310　FAX：06-6241-6608 受付時間：9：00～17：30
【公的団体の窓口】 大阪府国民健康保険団体連合会	所在地：大阪市中央区常盤町1丁目3番8号 ＴＥＬ　06-6949-5418　ＦＡＸ 受付時間　9：00～17：00　（月～金） 土日祝、年末年始除く

２１　契約の解除、終了

- 契約は有効期限であっても、ご契約者から利用契約を解約することができます。その場合には契約終了を希望する日の10日前までに解約届出書をご提出ください。解約料はいただきません。
- 事業所からの解約はやむ得ない場合のみとし､1ヶ月以上の期間をおき理由を通知します。

２２　提供するサービスの第三者評価の実施状況について

実施の有無	無
実施した直近の年月日	年　　月　　日
実施した評価機関の名称	
評価結果の開示状況	

２３　この重要事項説明書の概要等については、当該事業所の見やすい場所に掲示するとともに、当該事業所のウェブサイト（法人ホームページ等又は情報公表システム上）に掲載・公表します。

２４　重要事項説明の年月日

上記内容について、「大阪市指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例（平成 25 年大阪市条例第 26 号）」の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

重要事項説明書の説明年月日	令和　　年　　月　　日

事業者	所　在　地	大阪府大阪市東住吉区田辺 3 丁目 22 番 12 号 ＴＥＬ06-6627-2011　ＦＡＸ06-6626-5537
	法　人　名	株式会社シーエヌシー
	代 表 者 名	橘　健一　　印
	事 業 所 名	訪問介護シーエヌシー
	説 明 者 氏 名	

事業者から上記内容の説明を確かに受けました。

利用者	住　所	
	氏　名	印

代理人 または 立会人	住　所	
	氏　名	印

（利用者との関係）

付則

この重要事項説明書は 2023 年 4 月 11 日に一部変更して施行する。

この重要事項説明書は 2024 年 2 月 1 日に一部変更して施行する。

この重要事項説明書は 2024 年 4 月 1 日に一部変更して施行する。

この重要事項説明書は 2024 年 6 月 1 日に一部変更して施行する。

この重要事項説明書は 2025 年 12 月 1 日に一部変更して施行する。

この重要事項説明書は 2026 年 10 月 1 日に一部変更して施行する。